

Boulangerie-pâtisserie-confiserie et tea-room Saudan à Fribourg: sondage d'opinion de la clientèle

«Connaître l'opinion de sa clientèle est capital»

Margrit et Gérald Saudan ont eu récemment recours à une prestation de Proback SA: le sondage d'opinion. Ils le considèrent comme un instrument de gestion pour mieux cibler encore les attentes des consommateurs et optimiser leur marketing. Interview.

Margrit et Gérald Saudan, vous dirigez votre entreprise depuis août 2006. Qu'est-ce qui vous a incité à réaliser un sondage après dix-huit mois d'activité?

Nous avons décidé d'effectuer ce sondage pour plusieurs raisons:

- montrer à notre clientèle l'intérêt que nous lui portons,
- la valoriser en lui permettant de donner son opinion au sujet de nos prestations et de nous faire des suggestions,
- savoir comment notre commerce et nos prestations sont perçus,
- cerner les points à améliorer,
- créer l'événement au magasin.

Tous ces objectifs ont-ils été atteints?

Oui absolument. Nous avons recueilli de précieuses informations sur ce que les gens pensent notamment de notre service, de nos compétences, de notre assortiment, de l'ambiance qui règne dans notre commerce et du nombre de fois par semaine où ils se rendent chez nous et par quels moyens.



Qu'implique la réalisation du sondage pour le chef d'entreprise?

Les tâches principales sont effectuées par Proback, cela ne demande donc pas énormément de temps et l'investissement financier n'est pas très conséquent par rapport aux indications que donne un tel sondage.

Connaître sa clientèle et ses attentes est capital pour avoir du succès!

Qu'avez-vous fait pour inciter vos clients à participer?

Nous avons installé un panneau explicatif à l'entrée du magasin et les personnes qui le souhaitent pouvaient se procurer un questionnaire en libre-service. Nous ne leur avons rien offert pour les encourager à participer, de manière à ce que le résultat soit le plus objectif possible. Ceci dit, tout le monde demandait à participer et nous n'avons eu aucune peine à distribuer les 400 questionnaires prévus sur une période de deux semaines.

La plupart des gens ont ensuite pris la peine de répondre aux questions, puis d'envoyer leur formulaire chez Proback qui s'est chargée du dépouillement. C'était déjà un bon signe pour nous car si un tel sondage n'avait pas retenu l'attention, il aurait fallu se poser des ques-

tions au sujet de l'intérêt porté à notre commerce.

«Nous avons obtenu la confirmation que nos clients s'identifient à notre entreprise.»

Comment votre personnel a-t-il perçu cette démarche?

Tous nos collaborateurs ont fait preuve d'enthousiasme car nous formons une équipe qui ambitionne de s'améliorer constamment. Nous avons eu des discussions sur la base du sondage pour procéder à des changements immédiats. Un condensé des résultats sera en outre communiqué au personnel dès que nous les aurons bien analysés.

Que retirez-vous globalement de ce sondage d'opinion?

La confirmation de la satisfaction de notre clientèle et donc que nous sommes sur la bonne voie pour répondre à ses attentes, mais aussi qu'on peut toujours s'améliorer. Nous avons donc pris au sérieux les commentaires concernant de petits détails car c'est justement en soignant ces derniers qu'on peut faire la différence pour fidéliser les consommateurs. Nous avons bien évidemment déjà tenu compte de certaines suggestions et nous tirerons du sondage encore certains enseignements qui seront suivis de mesures concrètes.

Dans quels buts?

Adapter encore notre assortiment, bien cibler nos futures opérations marketing et être toujours à même de répondre aux désirs de nos clients. Autrement dit: rester attractifs sur le marché.

Interview: jpm

Sondage d'opinion de la clientèle: processus

Le sondage d'opinion proposé par Proback SA se déroule selon les étapes suivantes:

- élaboration d'un questionnaire personnalisé,
- distribution des questionnaires à la clientèle au magasin,
- retour des questionnaires chez Proback directement,
- dépouillement, analyse des réponses et présentation sous forme de graphiques de manière à visualiser les résultats,
- rapport, commentaire et discussion des résultats avec

les patrons concernés, mise en oeuvre si nécessaire de mesures concrètes avec l'aide de Proback,
- élaboration d'un flyer pour remercier la clientèle de sa participation et l'informer du résultat global du sondage.

Proback SA se tient à disposition pour fournir toutes les précisions souhaitées au sujet du sondage d'opinion: tél. 041 289 87 87, info@proback.ch, www.proback.ch.